

## BEBERAPA FAKTOR BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN POLIKLINIK RAWAT JALAN RSUD KOTA SEMARANG TAHUN 2003

RINI KRISWANTI -- E2A301134  
(2003 - Skripsi)

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam upaya pemeliharaan dan peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit. Ungkapan ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan dapat terlihat antara lain dengan menurunnya jumlah kunjungan pada beberapa poli di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang meskipun rumah sakit telah meningkatkan sarana dan prasarana yang ada, karena hal tersebut maka diadakanlah penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui beberapa faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan poliklinik rawat jalan di RSUD Kota Semarang. Jenis penelitian adalah *explanatory research* dengan pendekatan *cross sectional*. Lokasi penelitian di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah karakteristik pasien meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan dan persepsi pasien terhadap pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan obat-obatan, sarana fisik, biaya pelayanan serta pelayanan penunjang medis. Sebagai variabel terikat adalah kepuasan pasien. Jumlah responden adalah 100 orang sistematis pada Bulan September -Oktober 2003. Data diolah secara unik univariat dan bivariat yang meliputi tabulasi silang dengan uji product moment, untuk melihat hubungan antarvariabel digunakan program *SPSS for Windows* Versi 10.00. Hasil penelitian dengan menggunakan uji product moment pada signifikan 0,05 diperoleh hasil ada hubungan antara pendidikan ( $r$ -hitung-0,08  $p$ -value 0,389 dengan kategori rendah), pelayanan administrasi ( $r$ -hitung 0,198  $p$ -value 0,048 dengan kategori sangat rendah), Pelayanan dokter ( $r$ -hitung 0,2  $p$ -value 0,046 dengan kategori sangat rendah), pelayanan perawat ( $r$ -hitung  $p$ -value 0,286  $p$ -value 0,0004 dengan kategori sangat rendah), pelayanan obat-obatan ( $r$ -hitung 0,198  $p$ -value 0,048 dengan kategori sangat rendah), sarana fisik ( $r$ -hitung 0,229  $p$ -value 0,22 dengan kategori rendah), biaya pelayanan ( $r$ -hitung 0,211  $p$ -value 0,035 dengan kategori rendah) dengan tingkat kepuasan pasien. Tidak ada hubungan antara jenis kelamin ( $r$ -hitung 0,087  $p$ -value 0,389) umur ( $r$ -hitung 0,50  $p$ -value 0,063), penghasilan ( $r$ -hitung 0,080  $p$ -value 0,426), pekerjaan ( $r$ -hitung-0,115  $p$ -value 0,255) dan pelayanan penunjang medis ( $r$ -hitung 0,036  $p$ -value 0,77) dengan tingkat kepuasan pasien. Untuk mengupayakan pelayanan tepat waktu dokter harus datang tepat sesuai jadwal yang telah ditetapkan, bagi perawat agar selalu memberitahu pasien bila akan melakukan suatu tindakan keperawatan sehingga pasien merasa lebih diperhatikan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien Poliklinik Rawat jalan, RSUD Kota Semarang

## *FACTORS RELATED TO SATISFACTION OF PATIENT TO THE HEALTH SERVICE IN WALKING CLINIC OF SEMARANG DISTRICT GENERAL*

*Satisfaction of patient represents one of the factors that need to be paid attention in the effort conservancy and improvement of service quality at hospital. Expression of society unsatisfaction to quality of service eam seem seen for example with degradation of visit amount at clinics in walking clinic installation of Semarang District General Hospital (RSUD), although hospital have improved existing facilities and basic facilities, because the mentioned hence performed by this research. Target and this research are to know some factor related to satisfaction of patient to the health service of walking clinic in RSUD of Semarang. The Research type is explanatory research with approach of cross sectional. Research location in walking clinic installation of Semarang District General Hospital (RSUD). Free Variable in this research is patient characteristic including with age, gender, education, work, production and perception of patient to administrative services, service service of doctor, service of nurse, service of medicines, physical medium, expense of service and also service of supporter of variable medics. As the tied variable is satisfaction of patient. Amount of responder is 100 people taken systematically in September - October 2003. Data processed by univariat and bivariate covering tabulation traverse with test of product moment, forsee the correlation between the variable used by program of SPSS WIndows Version for 10.00*

*Result of research by using test of product moment at significant 0,05 obtained result of there the correlation among education (r-count 0,08 p-value 0,389 with low category), administrative services (r-count 0,198 p-value 0,048 with very low category), service of doctor (r-count 0.2 p-value 0,046 with very low category), service of nurse (r-count 0-286 p-value 0,004 with very low category), service of medicines (r-count 0,198 p-value 0,48 with very low category), physical medium (r-count 0,229 p-value 0,22 with low category), expense of service (r-count 0,211 p-value 0,035 with low category) with level satisfaction of patient. There no the correlation among of gender (r-count 0,087 p-value 0,389) age (r-count 0,05 p-value 0,063), production (r-count 0,080 p-value 0,426) work (r-count 0,115 p-value 0,255) and service of medical supporter (r-count 0,036 p-value 0,77 with level satisfaction of patient).*

*To strive timely service of doctor have to come precisely according to the agreed schedule, for nurse always inform patient when going to do for treatment action so that patient feel gets attetion more.*

**Keyword : Satisfaction patient, walking clinic,, Semarang District General Hospital (RSUD)**